



Voorbeelden uit de praktijk

Rosaline Mentink - senior projectleider/adviseur Pharos

27 juni 2023

Alrijne ziekenhuis

de 'belofte om begrijpelijke taal te gebruiken'



- week van lezen en schrijven
- campagne om artsen en verpleegkundigen aan te moedigen begrijpelijk te communiceren



Alrijne Ziekenhuis

10.879 volgers

1 w • 

+ Volgen

Maar liefst 1 op de 6 mensen heeft moeite met lezen en schrijven. Nog meer mensen hebben beperkte gezondheidsvaardigheden. Daarom vragen deze artsen en verpleegkundigen deze week aandacht voor eenvoudige communicatie in ons ziekenhuis. Doe jij ook mee? Welk woord ga jij vervangen?

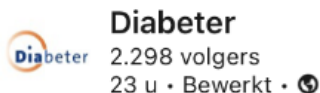
[#weeklezenenschrijven](#)



Diabeter (ZBC diabeteszorg)

ALLIANTIE

GEZONDHEIDS-
VAARDIGHEDEN



Leg jij ook de pledge (de belofte) af?

Wij bij Diabeter BELOVEN proactief bij te dragen aan het beëindigen van het diabetesstigma en de discriminatie door:

Respect te hebben voor mensen met alle soorten diabetes.

Het erkennen dat er een diabetesstigma bestaat en schadelijke gevolgen heeft.

Het erkennen en uitdagen van mijn/onze eigen vooroordelen over (mensen met) diabetes

Het gebruik van nauwkeurige, respectvolle, inclusieve, niet-oordelende en op sterke punten gebaseerde taal, berichten en beelden bij de communicatie met of over mensen met diabetes.

Leg jij ook de pledge af ?
Dit kan op https://lnkd.in/gnf8ny_D

We took the pledge
to **end** diabetes
stigma



#EndDiabetesStigma

EndDiabetesStigma.org

mProve-ziekenhuisgroep

vierdelige webinar 'Iedereen snapt de dokter toch?'



mProve: Albert Schweitzer – Isala – JBZ – MMC – NWZ – Rijnstate -
Zuyderland

1. wetenschappelijke kijk op beperkte gezondheidsvaardigheden
2. beperkte gezondheidsvaardigheden in de praktijk
3. terugvertelmethode in de praktijk
4. digitale communicatie tijdens de patiëntreis

NB: terug te kijken op de website van mProve

MUMC+

e-learning Goed Begrepen



- ZonMw-project: praatkaarten over palliatieve zorg
 - geestelijke zorg
 - natuurlijke proces van sterven
 - reanimatie
 - euthanasie
 - palliatieve sedatie
 - beademing op een IC



Als je bijna doodgaat, gebeurt vaak dit:

- Je ligt meer in bed.
- Je slaapt vaker en langer.
- Je huid krijgt een grijze en bleke kleur.
- Je krijgt wat blauwe plekken.
- Je krijgt koude handen en voeten en een koude neus.
- Je gaat minder plassen.

Dit is normaal.

MUMC+

e-learning Goed Begrepen



- e-learning opgenomen in Academie MUMC+
- ook LUMC, Radboudumc, OZG, Tergooi en andere ziekenhuizen

Amsterdam UMC

landelijke campagne Samen Beslissen

- grote campagne
- e-learnings
- Keuzekaarten-in-beeld



OVERZICHT KEUZES

Behandelingen bij Artrose in de heup

Als het kraakbeen in de heup dunner en zachter wordt, kan dit zorgen voor een stijf gevoel en pijn. Dit heet artrose in de heup.

Er zijn verschillende behandelingen mogelijk.

Deze kaart laat 3 verschillende behandelingen zien.

De arts praat met u over de verschillende behandelingen.

Samen met de arts maakt u een keuze welke behandeling het beste bij u past of mogelijk is.

De kaart laat zien wat de behandeling is, hoe lang de behandeling is en welke gevolgen dit heeft voor u.

A

KEUZE:

**Uw manier van leven
veranderen**



B

KEUZE:

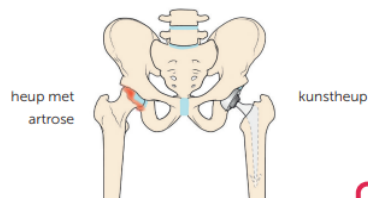
Pijnstillers



C

KEUZE:

Kunstheup



Platform Uitkomstgerichte Zorg



www.platformuitkomstgerichtezorg.nl

- opleidingsmateriaal over samen beslissen, bijvoorbeeld e-learning
- filter 'mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden'

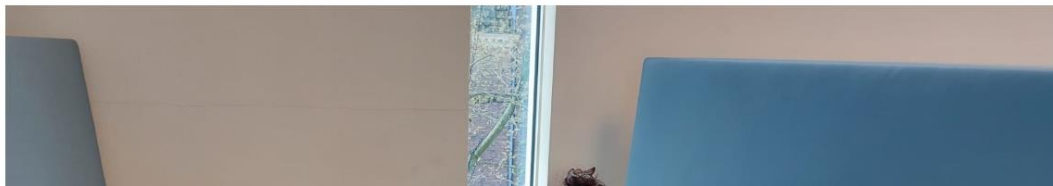
Haaglanden MC

taalambassadeurs op bezoek



Haaglanden MC

taalambassadeurs op bezoek



steeds meer communicatie digitaal gebeurt, blijkt bij sommige taalambassadeurs tot extra hindernissen te leiden. “Inloggen met DigiD is lastig als je niet goed kunt omgaan met computers”, vertelt Michel. “Oefenen helpt trouwens wel.” Het eerste wat Rosetta doet als ze informatie moet bekijken via internet, is zoeken naar een telefoonnummer. “Dan bel ik om te vragen wat de bedoeling is.”



Michel adviseert om in de afspraakbevestigingsmail het adres erbij te zetten van de ziekenhuislocatie waar je moet zijn. “Zo voorkom je dat mensen zich melden op de verkeerde plek.” Leyla vindt de zin ‘Dit is een automatisch gegenereerd bericht’ verwarrend. “Wat is dat, ‘gegenereerd’? En waarom moet ik dit weten?” Ook aan de papieren afsprakenbrief valt nog wel wat te verbeteren. “Ik vind het te veel tekst”, zegt Leyla. “Noem de datum, waar je moet zijn en wat je moet doen als je niet kunt komen. Van het coronavirus en zo weten we wel. Deze brief zou ik nu ongelezen wegleggen omdat die te lang en te druk is.”

Erasmus MC

taalambassadeurs testen de patiëntenapp



kleur.” Enkele andere tips van Dick: “Gebruik niet teveel afkortingen, maak korte zinnen, gebruik makkelijke woorden en vermijd Engels.” Zo is ‘feedback’ gewijzigd in ‘geef je mening’. Ook Dicky, taalambassadeur bij [Stichting ABC](#) en Pharos, zag verschillende zaken die beter konden. Zo stond er een pictogram van een ouderwetse telefoon. Die is aangepast in een plaatje van een mobieltje. Volgens Dicky zijn korte duidelijke zinnen voor iederéén fijn en niet alleen voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.

Jeroen Bosch Ziekenhuis

Taalpunt



Taalpunt

Bij het Taalpunt kunt u terecht als u moeite heeft met lezen of schrijven.



U krijgt bij het Taalpunt hulp bij het lezen van onze informatie of invullen van een JBZ-formulier. We kunnen u vertellen over taalles bij u in de buurt. De vrijwilligers van het Taalpunt staan voor u klaar.

(073) 553 24 57

Maandag t/m vrijdag 09.00 -
12.00 uur en 13.00 - 16.00
uur

 [Locaties en route](#)

ziekenhuis Rivierenland

Digi-Taal Servicepunt



Ziekenhuis Rivierenland opent Digi-Taal Servicepunt

8 februari 2023, 11:18 Algemeen 747 keer gelezen



TIEL • In de centrale hal van Ziekenhuis Rivierenland is maandag 6 februari het Digi-Taal Servicepunt feestelijk geopend.

Bij dit servicepunt kunnen patiënten terecht voor hulp bij digitale toepassingen die in het ziekenhuis worden gebruikt, zoals de online patiëntomgeving MijnZR en BeterDichtbij. Met diverse toespraken, het officieel doorknippen van het lint en een toast met alcoholvrije bubbels was het een feestelijk moment.

Taalpunten



- meerdere ziekenhuizen met soortgelijke initiatieven
- de keerzijde

Taalpunt Amsterdam UMC (2015):

- fysieke plek met speciaal opgeleide taalvrijwilligers
- het werkte niet:
 - taboe – spannend om naar de kraam te komen
 - bedoeling onduidelijk: alleen voor anderstaligen?

→ Taalpunt voor de zorgverlener

divers



Alrijne ziekenhuis

training begrijpelijk schrijven voor de communicatie-afdeling

Amsterdam UMC

verpleegkundig coördinator geeft les over laaggeletterdheid, beperkte gezondheidsvaardigheden en communicatie

Rivas

leertraject begrijpelijke zorgcommunicatie

vragen?

Rosaline Mentink
Gudule Boland

r.mentink@pharos.nl
g.boland@pharos.nl

